POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., comprometida con la calidad, seguridad y adecuado funcionamiento de sus productos, establece la presente Política de Mantenimientos y Reparaciones con el propósito de definir las condiciones aplicables a la recepción, diagnóstico, mantenimiento, reparación y entrega de los productos que sean ingresados a sus instalaciones para la prestación de estos servicios.
La presente política establece los criterios generales para la atención de servicios de mantenimiento y reparación, tanto dentro como fuera de garantía, procurando brindar al cliente información clara sobre el alcance del servicio, las condiciones de atención, los tiempos estimados, los costos asociados y las responsabilidades de las partes.

En consecuencia, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. establece las siguientes directrices:

1. Los servicios de mantenimiento y reparación podrán ser solicitados por los clientes a través de los canales oficiales de atención establecidos por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. El cliente deberá suministrar la información necesaria para identificar el producto, describir la novedad presentada y facilitar la evaluación correspondiente.

2. Para la atención del servicio, el producto deberá ser entregado en las instalaciones de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., salvo que, por la naturaleza del servicio, ubicación del cliente o condiciones previamente acordadas, se determine la realización de una visita técnica o servicio en las instalaciones del cliente.

3. Al momento de recibir el producto, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. realizará un registro de recepción en el que se dejará constancia, según corresponda, de la identificación del producto, estado general, accesorios recibidos, condiciones visibles y motivo de la solicitud.

4. La recepción del producto no implica la aceptación de la garantía ni la determinación de la causa de la falla. Cuando sea necesario, el producto será sometido a una revisión o diagnóstico técnico para determinar su estado, origen de la novedad y viabilidad de la reparación.

5. Cuando el producto se encuentre dentro del período de garantía y la revisión técnica determine que la falla corresponde a un defecto de fabricación, el servicio será gestionado de conformidad con la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías vigente y la legislación aplicable.

6. Cuando la revisión técnica determine que la falla no se encuentra cubierta por la garantía, el servicio será considerado una reparación por fuera de garantía. En estos casos, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá presentar al cliente un diagnóstico y la cotización correspondiente antes de iniciar los trabajos.

7. La reparación de un producto por fuera de garantía requerirá la aceptación previa del cliente respecto del alcance y valor del servicio, salvo que se haya acordado previamente una condición diferente. No se iniciarán trabajos adicionales que impliquen un incremento en el valor inicialmente autorizado sin la correspondiente aprobación del cliente.

8. Cuando durante la ejecución de una reparación se identifiquen daños, condiciones o necesidades adicionales que no hayan sido contempladas inicialmente, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá informar al cliente y presentar una cotización adicional para su aprobación antes de realizar dichos trabajos.

9. Una vez realizada la revisión técnica del producto, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. elaborará y remitirá al cliente una cotización formal en la que se indicarán, según corresponda, los trabajos a realizar, repuestos o componentes requeridos, valor del servicio, condiciones aplicables y plazo estimado de ejecución. Cuando al momento de recibir el producto no sea posible determinar el valor definitivo del servicio o el plazo de devolución, esta información será comunicada al cliente una vez realizada la revisión técnica, para que este acepte o rechace expresamente la prestación del servicio.
   El cliente contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de envío de la cotización, para informar expresamente si acepta o rechaza el servicio. En caso de aceptación, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. procederá con la reparación conforme a las condiciones aprobadas por el cliente. En caso de rechazo de la cotización, el cliente deberá retirar el producto dentro de los términos establecidos en la presente política y asumir, cuando corresponda, los costos de revisión técnica, diagnóstico, almacenamiento, bodegaje y demás conceptos legalmente procedentes. La falta de respuesta del cliente dentro del plazo establecido no se entenderá como aceptación de la cotización ni como autorización para ejecutar la reparación.

10. Los tiempos de diagnóstico, mantenimiento y reparación serán estimados de acuerdo con la naturaleza del servicio, disponibilidad de repuestos o materiales, complejidad del trabajo y demás condiciones que puedan afectar su ejecución. Los tiempos informados podrán estar sujetos a variaciones cuando se presenten circunstancias técnicas, logísticas o de disponibilidad que no dependan directamente de la empresa.

11. Los costos de transporte asociados al mantenimiento o reparación serán informados al cliente de acuerdo con las condiciones particulares del servicio. Cuando el servicio corresponda a una garantía cubierta por la empresa, se aplicarán las condiciones establecidas en la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías.

12. Los servicios de mantenimiento y reparación serán realizados por personal autorizado por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., de acuerdo con las condiciones técnicas aplicables al producto y procurando conservar sus características de funcionamiento y seguridad.

13. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá determinar que un producto no es técnicamente reparable cuando su estado, nivel de deterioro, disponibilidad de repuestos, condiciones de seguridad o características técnicas impidan realizar una reparación adecuada. En estos casos, se informará al cliente y se indicarán, cuando sea posible, las alternativas disponibles.

14. Los productos que hayan sido intervenidos, modificados o reparados previamente por terceros no autorizados podrán ser sometidos a una evaluación técnica para determinar la viabilidad del servicio. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. no será responsable por daños, fallas o condiciones generadas por dichas intervenciones.

15. Cuando un producto haya sido reparado por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA., la garantía aplicable al servicio realizado tendrá una vigencia de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al cliente. Esta garantía se determinará de acuerdo con el alcance de la reparación, las condiciones informadas al cliente y la legislación vigente. La garantía cubrirá únicamente los trabajos y componentes intervenidos durante la reparación y no comprenderá daños nuevos, diferentes o aquellos que no guarden relación directa con los trabajos efectuados.

16. Una vez finalizado el mantenimiento, diagnóstico o reparación, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. informará al cliente que el producto se encuentra disponible para entrega. El cliente deberá realizar su retiro dentro

de un plazo máximo de veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de dicha comunicación. La empresa podrá realizar recordatorios utilizando los datos de contacto suministrados por el cliente y dejar constancia de las comunicaciones efectuadas.

17. El cliente será responsable de retirar oportunamente el producto, sus accesorios y demás elementos entregados para el servicio. Cuando no pueda realizar directamente el retiro, deberá informar oportunamente a ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. y, cuando corresponda, autorizar a la persona encargada de realizarlo.

18. Cuando el producto permanezca en las instalaciones de la empresa después del plazo establecido para su retiro, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá establecer y comunicar al cliente las condiciones aplicables para su almacenamiento o custodia, incluyendo, cuando corresponda, los costos que puedan generarse por la permanencia prolongada del producto, de conformidad con la legislación aplicable. La permanencia del producto no implicará transferencia de su propiedad a favor de la empresa.

19. Cuando el cliente no retire el producto dentro de los términos establecidos y se configuren las condiciones previstas en la legislación colombiana para el abandono del bien, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. procederá de conformidad con el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1413 de 2018, compilado en el Decreto 1074 de 2015. Transcurrido un (1) mes contado a partir de la fecha prevista para la devolución del bien o de aquella en la que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que este haya acudido a retirarlo, la empresa realizará un requerimiento formal al cliente para que proceda con su retiro.

20. El requerimiento de retiro será realizado por escrito mediante correo certificado a la dirección suministrada por el consumidor en el recibo de recepción del bien y a cualquier otra dirección física de la que la empresa tenga conocimiento. Cuando se conozca la dirección de correo electrónico del consumidor, el requerimiento también podrá ser remitido por dicho medio. En la comunicación se informará al cliente que dispone de un término de dos (2) meses para retirar el bien y que, vencido dicho término sin que se produzca el retiro, se entenderá por ministerio de la ley que el bien ha sido abandonado.

21. Una vez transcurridos los dos (2) meses siguientes al requerimiento formal, sin que el consumidor haya retirado efectivamente el bien, se entenderá configurado el abandono en los términos establecidos por la legislación

vigente. Una vez configurado legalmente el abandono, ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. deberá proceder conforme al régimen legal aplicable a los bienes abandonados. El abandono no faculta a la empresa para apropiarse libremente del bien, venderlo directamente, explotarlo, transferir su dominio o conservarlo para sí misma. La disposición del bien deberá realizarse conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

22. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. dejará constancia documental de las actuaciones realizadas dentro del procedimiento de abandono, incluyendo el registro de recepción, diagnóstico, cotización, comunicaciones enviadas, soportes de envío y demás documentos relacionados con la disposición final del bien.

23. La entrega del producto reparado o sometido a mantenimiento se realizará una vez se hayan cumplido las condiciones comerciales y administrativas aplicables al servicio. Cuando corresponda, el cliente deberá presentar la documentación o identificación necesaria para efectuar la entrega.

24. ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. podrá conservar registros relacionados con la solicitud, recepción, diagnóstico, cotización, autorización, trabajos realizados, comunicaciones y entrega del producto, con el propósito de garantizar la trazabilidad del servicio y facilitar la atención de solicitudes posteriores.

25. Las condiciones establecidas en esta política deberán interpretarse conjuntamente con la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías, la Política Comercial para Clientes, los términos y condiciones comerciales aplicables y demás documentos vigentes de ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA.

26. Las disposiciones de esta política no podrán interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos mínimos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana vigente.

La presente política será divulgada a los clientes y demás partes interesadas pertinentes a través de los canales establecidos por ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA. y será revisada periódicamente y actualizada cuando se presenten cambios normativos, comerciales, organizacionales o en las condiciones de operación que así lo requieran.

La presente política deberá interpretarse conjuntamente con las demás políticas comerciales y de servicio vigentes de la organización, especialmente aquellas

relacionadas con cambios, devoluciones, garantías, mantenimientos, reparaciones y almacenamiento.

Firmado a los 13 días de agosto del 2026.

_____

ESTEPHANIA DOMINIQUE CAMACHO ARANGO
Representante Legal
ESCALERAS DE COLOMBIA DEL CARIBE LTDA.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
13 de agosto del 2026	01	Creación del documento	Coordinadora Administrativa y de operaciones	Gerencia	Representante legal: Estephania Dominique Camacho